

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN LAYANAN PENGIRIMAN ATAS HILANGNYA BARANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PENGANGKUTAN

Roikhul Khumar, Suratman, Ahmad Syaifudin

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341)552249
Email : roiksang@gmail.com

ABSTRACT

The activity of sending goods is a very common activity for the community, called a delivery service. The purpose of this study is to know the form of legal protection of shipping service companies against consumers for the loss of goods, and to know the legal liability of shipping service companies for the loss of goods. Research methods used normative types of legal research. Research approaches are statutory, conceptual, comparative approaches. Sources of legal materials primary legal materials, secondary legal materials, tertiary legal materials. The results of the study are analyzed using qualitative techniques. The form of legal protection of delivery service companies against consumers for the loss of goods is regulated in Article 4 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, The responsibility of the delivery service company in working must be based on applicable regulations in carrying out its duties and obligations towards the consumer.

Key words: *Liability, Company, Loss, Law of Carriage*

ABSTRAK

Kegiatan kirim mengirim barang merupakan kegiatan yang sangat umum bagi masyarakat, disebut jasa layanan pengiriman. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bentuk perlindungan hukum perusahaan layanan pengiriman terhadap konsumen atas hilangnya barang, dan mengetahui pertanggung jawaban hukum perusahaan layanan pengiriman atas hilangnya barang. Metode penelitian yang digunakan jenis penelitian hukum normatif. pendekatan penelitian yaitu pendekatan perundang-undangan, konseptual, perbandingan. Sumber bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier. Hasil dari penelitian dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif. Bentuk perlindungan hukum perusahaan layanan pengiriman terhadap konsumen atas hilangnya barang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab perusahaan layanan pengiriman dalam bekerja harus berdasarkan peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap pihak konsumen.

Kata kunci : Tanggung Jawab, Perusahaan, Kehilangan, Hukum Pengangkutan

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah supremasi hukum dan menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah supremasi hukum yang terdapat dalam Pasal 1(3) UUD 1945. Negara Hukum adalah bahasa Indonesia dan terdiri dari dua suku kata negara dan hukum. Korespondensi verbal ini menunjukkan bentuk dan sifat penimbunan antara negara di satu sisi dan hukum di sisi lain..

Indonesia adalah negara konstitusional yang demokratis. Pemahaman tentang supremasi hukum didasarkan pada keyakinan bahwa kekuasaan negara harus dilaksanakan sesuai dengan hukum yang baik dan adil. Hukum adalah dasar dari semua tindakan negara, dan hukum itu sendiri harus baik dan adil. Baik karenamemenuhi harapan masyarakat terhadap hukum maupun karena adil karena tujuan dasar dari keseluruhan hukum adalah keadilan.

Julius Stahl menyebut ada empat unsur *Rechtsstaat*:

1. Perlindungan hak asasi manusia
2. Pembagian kekuasaan
3. Pemerintahan berdasarkan undang-undang
4. Peradilan tata usaha negara

Mengirim barang adalah kegiatan umum bagi masyarakat sehingga pemerintah telah membentuk badan khusus untuk itu. Ini adalah layanan yang memudahkan pengiriman produk ke luar kota atau luar pulau, dan disebut layanan pengiriman. Dengan meningkatnya teknologi, yang semakin berkembang, beberapa ekspedisi dapat muncul atau disebut layanan transfer. Setiap ekspedisi memiliki jasa pengiriman dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Jika Anda mengirimkan barang, jasa pengiriman memiliki SOP saat barang dikirim. SOP memiliki sesuatu yang disebut Tanggung Jawab untuk Pengiriman Barang dan Aturan untuk Pengiriman barang.

Perdagangan bebas ditandai dengan aliran barang dan jasa yang berkualitas dan bertanggung jawab, pertumbuhan penyediaan dan manajemen layanan yang cepat mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini dikarenakan setiap pengusaha membutuhkan relasi untuk distribusi barang, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir atau pengiriman barang, tanpaperanjasa angkutan barang, perkembangan usahanya melambat bahkan berhenti. Dengan

perkembangan pasad yang terus berkembang, banyak perusahaan yang membutuhkan jasa pengiriman merchant untuk mengembangkan bisnisnya.

Pihak yang berperan strategis dalam hal ini adalah jasa transportasi yang melayani pengirim, dimana pengangkut wajib menjamin pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke suatu tempat ke suatu tempat dengan aman, aman, nyaman, cepat, mudah dan murah untuk mengatur. Hal ini kemudian ditinjau dalam studi tentang kontrak pengangkutan, menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kuh Perdata), perjanjian pengangkutan yang sah adalah suatu tindakan di mana satu atau lebih orang mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih. Dalam kontrak ini Anda terikat pada konsekuensi hukum yang timbul, karena pengangkutan adalah semacam kontrak timbal balik antara pengirim dan pengirim. Artinya, setiap pihak yang berkontrak memiliki hak dan kewajiban bersama yang harus dipenuhi sebagai layanan. Untuk keperluan di sini juga termasuk kepentingan umum, yaitu keuntungan yang mereka terima setelah transportasi selesai.

Mekanisme penerusan yang sebelumnya dilakukan oleh pengirim dimulai ketika pengirim, sebagai pengguna layanan, memenuhi persyaratan dan prosedur yang disepakati oleh kedua belah pihak sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata, namun dalam kontrak modern kedua belah pihak menandatangani kontrak sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata yang ditembus melalui model kontrak (model kontrak), dimana pengusaha mengambil alih semua mekanisme dan ketentuan komersial umum dan kemudian menawarkannya kepada konsumen dengan biaya tertentu. Penerimaan konsumen atas penawaran merchant ditentukan oleh kesediaan konsumen untuk membayar/membeli nilai yang ditawarkan tanpa negosiasi. Mekanisme ini diterapkan oleh perusahaan transportasi yang menyusun dokumen kontrak yang ditandatangani oleh pengirim sebagai pengguna layanan. Menjalankan kegiatannya, ternyata ekspedisi ini tidak lepas dari berbagai permasalahan jika hak dan kewajiban (takeover) tidak dilakukan, seperti: sehingga tidak dapat dihindari, maka pelayanan sebagai jasa tidak dapat diberikan seperti yang diharapkan, baik berupa barang yang rusak, keterlambatan pengiriman, barang hilang maupun tujuan pengiriman yang salah.

Jika mengacu pada KUH Perdata, maka pengaturan terkait klausul *force majeure*

dalam perjanjian/kontrak diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUHPerdata:

Pasal 1244 :

“ Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, ke semuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya. ”

Pasal 1245 : “ Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang. ”

Sebagai aturan umum, klausul force majeure dalam kontrak dimaksudkan untuk mencegah pihak yang berkontrak menderita kerugian karena force majeure. katalis, sabotase, perang, agres, perang saudara, kerusakan, revolusi, kudeta militer, terorisme, nasionalisasi, blokade, embargo, aksi industri, pemogokan, sanksi pemerintah.

Elemen yang menunjukkan bagaimana menyatakan situasi sebagai force majeure biasanya umum untuk semua norma hukum dan keputusan pengadilan dalam semua interpretasi kata. Barang-barang ini meliputi::

1. Peristiwa yang terjadi sebagai akibat dari peristiwa alam;
2. Peristiwa yang tidak dapat diramalkan terjadi; dan
3. Peristiwa yang menunjukkan ketidakmampuan untuk melaksanakan kewajiban untuk kontrak baik secara keseluruhan atau hanya untuk waktu tertentu.

Sedangkan tanggungjawab dan tata cara umum pengangkutan diatur dalam KUHPerdata dan KUH Perdata, sedangkan peraturan yang lebih rinci dan teknis tentang transportasi tertuang dalam berbagai peraturan pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Permenhub, Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Peraturan Daerah, Provinsi, Kabupaten/Kota, Gubernur, Walikota dan Peraturan Pemerintah. Pembawa yang ceroboh dapat merusak pembawa. Jika barang hilang, rusak atau tertunda di tempat tujuan, itu adalah tanggung jawab pengangkut. Hal ini harus diminta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga ditegakkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang juga mengatur tanggung jawab kontraktor dalam hal pengangkut sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-

Undang No. 8 Tahun 1999. Secara khusus, penyelenggara ekonomi bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi atas kerusakan, polusi, dan/atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Berdasarkan latar belakang sebagai mana telah disebutkan diatas, penulis merasa perlu untuk mengkaji dan meneliti permasalahan sebagai berikut; Bagaimana bentuk perlindungan hukum perusahaan layanan pengiriman terhadap konsumen atas hilangnya barang? Bagaimana pertanggungjawaban hukum perusahaan layanan pengiriman atas hilangnya barang? Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan, pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan perbandingan. Sumber bahan hukum menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, dan menggunakan teknik pengumpulan bahan sekunder. Hasil dari penelitian yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik kualitatif.

PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Perusahaan Layanan Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah setiap upaya untuk memastikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas dan mencakup perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, mulai dari pembelian barang dan jasa hingga konsekuensi penggunaan barang dan jasa tersebut. Selanjutnya akan dibahas mengenai Asas Perlindungan Konsumen, bahwa semua hukum selalu memiliki prinsip, yang tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dasar tentang aturan. Prinsip perlindungan konsumen ini diatur dalam Pasal 2 UUPK.:

1) Asas Manfaat

Asas ini mensyaratkan bahwa semua tindakan pelaksanaan perlindungan konsumen harus secara bersamaan memanfaatkan kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara sebesar-besarnya. Asas ini beranggapan bahwa tujuan pengaturan dan pelaksanaan UU Perlindungan Konsumen bukanlah untuk mendahulukan salah satu pihak atau sebaliknya, melainkan untuk menawarkan kepada kedua belah pihak, yaitu kepada produsen dan konsumen, perlindungan yang menjadi hak mereka. dan berwenang. mereka

memiliki status yang setara.

a. Asas Keadilan

Maksud dari asas ini adalah agar peran serta seluruh masyarakat seluas-luasnya dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya secara adil. Asas ini mensyaratkan konsumen dapat bertindak adil untuk mencapai haknya dan memenuhi kewajibannya melalui pengaturan dan penegakan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen.

b. Asas Keseimbangan

Prinsip ini bertujuan untuk melindungi kepentingan material dan intelektual konsumen, pengusaha dan negara. Prinsip ini mensyaratkan pengaturan dan pelaksanaan kepentingan konsumen, produsen, dan negara sesuai dengan hak dan kewajibannya.

c. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin keamanan konsumen dalam penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Prinsip ini membutuhkan jaminan hukum bahwa konsumen akan mendapat manfaat dari produk yang mereka konsumsi atau gunakan, tanpa imbalan membahayakan kedamaian dan keamanan hidup dan properti mereka. Oleh karena itu, undang-undang menetapkan beberapa kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan beberapa larangan yang harus dipatuhi oleh bisnis dalam pembuatan dan distribusi produk mereka.

d. Asas Kepastian Hukum

Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik pengusaha maupun konsumen tunduk pada hukum, memiliki hak untuk menegakkan perlindungan konsumen, dan bahwa negara memastikan kepastian hukum. Prinsip ini mengandaikan bahwa aturan hak dan kewajiban yang terkandung dalam UUPK ini harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, dan bahwa masing-masing pihak memiliki haknya, negara bertanggung jawab, dan pemenuhan UUPK dijamin. perlu melakukannya..

1) Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 5 kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Demi keselamatan dan keamanan Anda, baca dan ikuti informasi, instruksi, dan instruksi apa pun mengenai penggunaan atau kenikmatan barang dan/atau jasa;
- b) Kejujuran dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mematuhi upaya penyelesaian undang-undang perlindungan konsumen yang

sesuai.

Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan dan Pengangkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan sektor pengangkut. sedang. dari kata-kata "kereta" berkembang menjadi kata "kereta" dan kata *vedu*, yang membawa. Misalnya, transportasi kereta api, transportasi kapal, transportasi bus dll. Menurut Abdul Kadir Muhammad, istilah transportasi berasal dari kata "gerobak" yang berarti mengangkat atau membawa, memuat dan mengangkut atau mengirim.

Definisi lain dari transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, baik melalui darat, laut atau udara, dengan alat transportasi apapun. Bisnis, menurut Molengraaff, adalah perusahaan operasi yang beroperasi secara eksternal untuk menghasilkan pendapatan dengan memperdagangkan atau memasok barang atau mengadakan kontrak komersial. Ia memandang untuk memahami konsep bisnis dari perspektif keuangan, karena tujuannya adalah untuk mendapatkan keuntungan..

Hal pertama yang harus diperhatikan oleh konsumen terkait hilangnya barang adalah, konsumen dapat menuntut perusahaan ekspedisi apabila ternyata pada perusahaan ekspedisi terjadi pelanggaran yang dilakukan, baik ketidaksengajaan atau kelalaian dalam melakukan kewajiban-kewajiban.. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen di sini adalah setiap orang pemakai jasa layanan di dalam masyarakat atau sebagai pengguna jasa perusahaan pengiriman barang, baik pengguna jasa individu maupun korporat yang melakukan pengaduan ada barang/dokumen yang hilang dan rusak. Pembahasan hukum korporasi mencakup dua hal pokok, yaitu bentuk usahadan kegiatan usaha. Dalam pengertian yang lebih sempit, hukum korporasi mencakup bentuk operasi bisnis dan komersial. Hukum perusahaan adalah aturan hukum yang mengatur seluruh sistem ekonomi dan bisnis.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi dapat dilihat pada dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 4 UU No. 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen:

Pasal 4 huruf a: ‘Konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa’. Faktanya seringkali konsumen dirugikan dan terganggu kenyamanannya akibat pengiriman yang mengakibatkan barang cacat atau hilang selama proses pengiriman.

Pasal 4 huruf c: ‘Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur, berkaitan dengan barang pengiriman yang cacat dan hilang’. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh informasi yang benar terkait barang pengiriman yang cacat atau hilang selama proses pengiriman dari perusahaan ekspedisi

Pasal 4 huruf d: ‘Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan’. Layanan konsumen perusahaan ekspedisi seringkali tidak merespons dengan cepat keluhan konsumen, sehingga konsumen tidak merasa nyaman.

Pasal 4 huruf e: ‘Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut’.

Pasal 4 huruf h: ‘Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian’. Sayang sekali karena sebagian besar konsumen tidak mengetahui hak terkait kompensasi, ganti rugi dan penggantian ini.

Pasal 6 huruf a: ‘Pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.

Pihak ekspedisi wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. Sementara itu konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Bisnis ekspedisi atau pengiriman barang adalah bisnis yang memiliki risiko baik yang terjadi karena kelalaian pengirim atau karena sesuatu yang berada di luar kemampuan manusia. Jika barang rusak atau hilang karena kelalaian pihak ekspedisi, maka pihak ekspedisi harus bertanggung jawab. Pasal 1365 KUH Perdata: ‘Bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan

orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian, harus mengganti kerugian tersebut.”

Konsumen yang dirugikan akibat kelalaian, kekurangan hari-hatian, berhak mendapatkan ganti kerugiannya. Namun tentu saja pihak konsumen harus dapat membuktikan bahwa barang yang hilang tersebut terjadi karena kelalaian pihak ekspedisi Pengiriman barang yang dilakukan perusahaan ekspedisi jika dilihat dari jenis usahanya maka termasuk dalam pengangkutan, sehingga hal ini juga diatur dalam UU Pengangkutan. Aturan dasar hukum dari perjanjian pengangkutan dapat dilihat pada Pasal 160la, Pasal 1601b dan Pasal 1617 KUH Perdata, serta Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Pasal 86 KUHD: ‘Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspeditor yang mengikatkan diri untuk mencari jasa pengangkutan bagi pihak pengirim barang’. Jadi ada dua pihak dalam perjanjian ini, yakni konsumen sebagai pihak pengirim barang, yang mengikatkan diri untuk membayar kepada perusahaan ekspedisi (ekspeditor).

Pasal 1792 KUH Perdata: “Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian seseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya untuk melakukan suatu urusan.” “Memberikan kuasa” pada pasal ini maksudnya adalah, si pengirim memberikan kuasa kepada ekspeditor untuk mencari ‘alat pengangkut’ bagi si pengirim. Jadi ekspeditor mengadakan perjanjian pengangkutan bertindak atas nama pengirim (ekspeditor mewakili pihak pengirim untuk mengirimkan barangnya melalui pengangkutan yang dipilih). Biasanya ekspeditor dalam menjalankan tugasnya untuk mencari pengangkut bertindak atas namanya sendiri, walaupun untuk kepentingan pihak pengirim. Apabila perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) tidak memenuhi kewajibannya maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya, “Tidak memenuhi kewajiban yang telah diterapkan dalam perikatan.”

Pasal 1233 KUH Perdata: ‘Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, juga karena undang-undang’. Berdasarkan pasal tersebut maka perjanjian dapat menimbulkan suatu perikatan. Perjanjian yang terjadi antara si pengirim dengan pihak ekspeditor dapat menimbulkan perikatan. Jika pihak ekspeditor wanprestasi, karena tidak terpenuhinya kewajiban yang timbul dari perjanjian pengiriman barang, pihak ekspeditor

dapat digugat.

Pihak ekspedisi atau ekspeditor dapat mengelak membayar ganti rugi apabila memiliki alasan sebagai berikut: , termasuk perikatan yang dilahirkan dari perjanjian. seorang dinyatakan wanprestasi dan digugat karena ganti kerugian mempunyai hak untuk mengelaknya dengan alasan:

a. *Overmacht* (keadaan memaksa) atau *force majeure* karena perjanjian yang disebabkan oleh suatu hal yang sama sekali di luar dugaan dan ia tidak dapat berbuat apa-apa. Hal ini tidak dapat dikatakan lalai (salah) dan karena tidak dikatakan salah, maka orang itu tidak boleh dijatuhi hukuman/sanksi.

Keadaan *overmacht* *force majeure* diatur dalam Pasal 1244 KUH Perdata:

“Jika ada alasan untuk itu, si berhutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakan perikatan itu disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”

Pasal 1245 KUH Perdata: “Tidaklah biaya rugi dan bunga harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berhutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.” Kedua pasal mengatur hal yang sama yaitu dibebaskannya si debitur dari kewajiban mengganti, karena suatu keadaan yang memaksa.’

b. **Exemptio Non Adimpleti Contractus**, alasan pihak ekspedisi tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya, yang terjadi justru karena pihak konsumen sendiri tidak melaksanakan perjanjian itu. Selama ini sebagian besar konsumen masih belum memahami hak-hak yang mereka miliki terkait konsumen jasa ekspedisi, sehingga cenderung membiarkan tanpa melakukan proses penuntutan jika barang mereka hilang atau rusak selama proses pengiriman. Padahal tidak jarang mereka mengalami kerugian secara materi dan immateriil karena perusahaan ekspedisi, namun rumit dan lamanya prosedur proses penuntutan membuat sebagian besar konsumen memilih membiarkannya.

c. Keberadaan UU Mo. 8 Tahun 1999 (UUPK) adalah suatu kemajuan dalam hal perlindungan konsumen. Melalui UU tersebut diatur tentang apa saja yang menjadi hak-hak konsumen. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, yang termasuk hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam barang;
- b. Hak untuk memilih barang serta mendapatkan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar,
kondisi dan jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, transparan dan jujur mengenai kondisi jaminan barang;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut,
- f. Hak untuk diperlakukan pelayanan secara jujur dan tidak diskriminasi,
- g. Hak kompensasi dan ganti rugi, apabila barang tidak sesuai dengan persetujuan,
- h. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keselamatan dan keamanan atas barang yang dikirimkan. Barang yang diterima dalam kondisi yang cacat, rusak, atau bahkan hilang sudah pasti sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan konsumen sebagai pengguna ekspedisi. Konsumen berhak atas informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu. Berkaitan dengan persoalan ini, konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, bahkan mungkin tidak ada komitmen dari perusahaan pengirim kiriman atas kondisi produk. Demikian pula kondisi ketika konsumen ingin melaporkan pengiriman barang yang mengalami kerusakan ataupun hilang, perusahaan ekspedisi sangatlah lambat di dalam memberikan pelayanan terhadap kekecewaan dan keluhan terhadap barang yang diterimanya, jelas di sini tindakan demikian tidak sesuai dengan ketentuan bahwa konsumen berhak untuk didengar kekecewaan dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.

Hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) dan konsumen

sebagai pengguna jasa sebagai hubungan “kontraktual” yang timbul akibat perjanjian (*contrac*) yang mereka buat dan disepakati. Hubungan inilah yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak pengguna jasa merasa dirugikan, untuk dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor). Apabila dalam hal ini tidak ada hubungan kontraktual, maka dengan mudah pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggung jawab hanyalah pihak yang terkait dalam suatu perjanjian (*privity of contract*).

2. Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Layanan Pengiriman Atas Hilangnya Barang

Dalam melaksanakan pekerjaan, prinsip tanggung jawab sangatlah penting dalam kerjasama antara pihak yang terlibat dalam bisnis penyediaan layanan dan konsumen sebagai pengguna layanan tertentu, sehingga jelas hak dan kewajiban masing-masing pihak terkait.

Dalam hal tanggung jawab, maka umumnya terdapat beberapa prinsip.

- a. Prinsip kesalahan (*liability based on fault*) yakni seseorang dapat diminta pertanggungjawabannya karena ada suatu unsur kesalahan yang dilakukan. **Pasal 1365 KUH Perdata:** ‘Setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut’.
- b. Prinsip praduga tanggung jawab (*presumption of liability*) yang berarti tanggungjawab seseorang sehingga orang tersebut dapat membuktikan ia tidak bersalah.
- c. Prinsip berdasarkan praduga selalu tidak bertanggung jawab (*preemption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan/atau pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.
- d. Prinsip berdasarkan tanggung jawab mutlak (*stich liability*).
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*), merupakan prinsip yang disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak.

Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 (UUPK) menunjukkan bentuk-bentuk tanggung

jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang merupakan tanggung jawab pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) atas kerugian konsumen. Setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya selalu beritikad baik dalam melakukan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada dan cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Menurut hukum tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya, berkaitan dengan etika dan moral dalam melakukan suatu perbuatan. KUH Perdata mengatur pertanggungjawaban menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Yang pertama adalah pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan adalah: bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan dan merugikan orang lain. Sedangkan prinsip tanggung jawab risiko, adalah kewajiban untuk menanggung kerugian yang timbul dari suatu peristiwa di luar kesalahan para pihak yang membuat perjanjian (penjual dan pembeli), dalam hal ini produsen langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

Perusahaan pengangkutan umum (ekspedisi) bertanggung jawab atas kelalaian hilangnya barang kiriman yang mengakibatkan kerugian bagi pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melakukan pelayanan jasa pengiriman barang. Sebagai perusahaan ekspedisi yang mendistribusikan barang kiriman sesuai Pasal 28 UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kirim, ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, sebagai aspek penegakan hukum perlindungan. UU tersebut mengatur kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan perusahaan ekspedisi dalam menjalankan usahanya.

Perusahaan ekspedisi atau perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Di dalam peraturan perundang-undangan diatur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, sama halnya dengan perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata jika dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau juga terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi. Berikut ini tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkutan jika terjadi sesuatu dengan barang pengiriman, yaitu:

- a. Bertanggung jawab barang yang hilang/dicuri memberikan ganti kerugian yang diderita oleh si pemilik barang.

Hal ini jika barang yang diangkut oleh pelaku usaha barang tersebut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan, yang terjadi karena keteledoran dari perusahaan pengirim. Pasal 1366 KUH Perdata: 'Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh kurang hati-hatiannya. Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan: 'Perusahaan angkutan umum wajib mengganti tiap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun barang akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan'. Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: 'Pelaku atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan'.

Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, huruf b) 'Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku'.

UU tersebut mengatur dengan tegas bahwa apa saja yang terjadi yang menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini adalah perusahaan ekspedisi. Hal-hal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna perusahaan ekspedisi sebagai contoh adalah barang yang dikirim mengalami

cacat, atau hilang. Berdasarkan ketentuan pasal-pasal tersebut maka perusahaan ekspedisi berkewajiban untuk memberikan ganti rugi akibat kelalaian perusahaan tersebut dalam melaksanakan kewajibannya. Baik karena barang rusak, cacat atau hilang selama proses pengiriman.

Perusahaan ekspedisi dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti rugi atau mengganti barang jika perusahaan ekspedisi tersebut dapat membuktikan bahwa barang yang diangkut tersebut hilang, rusak atau cacat yang terjadi karena suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindari (*overmacht*) atau kerusakan/hilang terjadi diakibatkan oleh kesalahan dari pengirim itu sendiri.

b. Bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjaanya (*Employment Tort*).

Pasal 1367 KUHPerdara: ‘Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, melainkan juga atas orang yang berada di bawah tanggungannya’.

Berdasarkan pasal tersebut maka perusahaan ekspedisi atau ekspeditor memiliki ini dikenal sebagai prinsip *vicarious liability*, dimana suatu pertanggungjawaban pengganti yang dibebankan kepada pihak yang bertanggungjawab atas seseorang terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menjadi tanggungannya. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain diatur secara lebih rinci dalam Pasal 1367 ayat (2) hingga (4) serta Pasal 1368 dan Pasal 1369 KUHPerdara dengan menyebutkan pihak-pihak yang dapat bertanggung jawab atas kerugian orang lain, yaitu: 1) Orangtua dan wali terhadap anak-anak yang belum dewasa, masih tinggal bersama, dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orangtua atau wali; 2) Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, terhadap bawahannya dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka; 3) Guru sekolah terhadap murid-muridnya selama berada di bawah pengawasannya; 4) Kepala tukang terhadap tukang-tukangnya selama berada di bawah pengawasannya; 5) Pemilik binatang atau yang menggunakan binatang dalam melakukan suatu tindakan terhadap binatang tersebut baik saat binatang itu ada dalam pengawasannya maupun tidak; dan 6) Pemilik sebuah gedung apabila gedung tersebut ambruk, baik seluruhnya atau sebagian.

Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tanggung jawab ditentukan kerika

seseorang yang berada di bawah tanggungannya melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian diderita oleh pihak lain. Serta tanggung jawab majikan atau perusahaan atas kerugian yang disebabkan oleh setiap pekerjanya dalam menjalankan tugasnya.

Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan:

‘Perusahaan angkutan umum memiliki tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh semua perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam melaksanakan kegiatan angkutan.’

- c. Tanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang terdapat dalam Izin usahanya

Pasal 468 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD): ‘Kewajiban pengangkut yang utama ialah menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai diterimanya dari pengirim sampai diserahkan kepada penerima barang’.

- d. Tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman barang dimana pengangkut hanya bertanggung jawab terhadap pengiriman barang sejak barang-barang tersebut dilepas atau ditaruh didarat oleh pihak pengangkut atau kapal.

Pasal 472 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD): ‘Kerugian yang harus dibayar oleh si pengangkut yang disebabkan karena barang yang diangkut seluruhnya atau sebagian tak dapat diserahkan. Harus dihitung menurut harganya barang dan jenis dan keadaan yang sama ditempat penyerahan pada saat barang tadi harus diserahkan, dengan dipotong apa yang telah terhemat dalam soal bea, biaya dan upah pengangkutan, karena tidak diserahkan barang tersebut’. Bila muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat suatu sebab untuk hal mana pengangkut tidak bertanggung jawab, tidak mencapai tujuannya, maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan.

Secara umum, pengaturan perjanjian pengangkutan tidak bisa dilepaskan dari hukum perikatan sebagaimana tertera dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perikatan (Verbintenissen) dan KUHD. Selain itu, konten dari perjanjian pengangkutan juga ditentukan lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan terkait

sesuai dengan moda transportasi yang digunakan. Hukum pengangkutan melalui udara di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (“UU Penerbangan”). Dalam hal tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo, Pasal 141 UU Penerbangan menyebutkan: Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.

Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan ketentuan dalam UU Penerbangan ini untuk membatasi tanggung jawabnya. Selain itu, pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi hilang atau rusak yang diakibatkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya selama bagasi berada dalam pengawasan pengangkut apabila dapat dibuktikan oleh si penumpang.

Tanggung jawab pengangkut di jalur laut dijabarkan pada Pasal 40 s.d 42 UU Pelayaran. Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya sesuai dengan jenis dan jumlah yang dinyatakan dalam dokumen muatan dan/atau perjanjian atau kontrak pengangkutan yang telah disepakati. Tanggung jawab di atas dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa:

- a. kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut; atau
- d. kerugian pihak ketiga.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami adanya hubungan antara reputasi perusahaan ekspedisi terhadap pengiriman barang dengan kepercayaan konsumenselama proyek suatu pekerjaan. Tetapi yang menjadi faktor utama adalah reputasi perusahaan dapat memengaruhi seberapa baik konsumen memandang dan menilai bagaimana perusahaan ekspedisi tersebut. Konsumen memiliki harapan dan memilih suatu perusahaan ekspedisi sebagai mitra untuk bekerja sama dalam pengiriman barang

apabila pihak perusahaan ekspedisi bersedia menangani dan bertanggungjawab terhadap masalah apabila terjadi kehilangan terjadi dan kerusakan barang.

Namun, pihak ekspedisi tidak bertanggung jawab ganti rugi apabila: barang tidak diserahkan kepadanya sebagaimana yang tercantum dalam surat-surat yang menjadi syarat untuk mengangkut barang itu. Pihak ekspedisi berhak mendapatkan ganti rugi jika dia menderita kerugian akibat diberikan kepadanya pemberitahuan yang tidak betul atau tidak lengkap mengenai waktu dan sifat-sifat barang, kecuali bila ia telah mengenal atau seharusnya mengenal watak dan sifat-sifat itu. Bahkan ekspedisi dapat melepaskan dirinya dari barang-barang yang menimbulkan bahaya bagi muatan dengan cara menghancurkannya tanpa diharuskan mengganti kerugian karena hal itu. Hal ini berlaku jika terhadap barang-barang yang dianggap sebagai barang selundupan, bila kepada pengangkut diberikan pemberitahuan yang tidak betul dan tidak lengkap mengenai barang-barang itu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum perusahaan layanan pengiriman terhadap konsumen atas hilangnya barang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pihak konsumen akan mendapatkan ganti rugi atas barang yang hilang selama proses pengiriman. Namun pihak konsumen harus dapat membuktikan bahwa barang yang hilang tersebut terjadi karena kelalaian pihak ekspedisi. Pihak ekspedisi tidak dapat dimintai ganti rugi jika barang hilang karena *overmacht* (keadaan memaksa) atau *force majeure* karena perjanjian yang disebabkan oleh sesuatu di luar kuasa manusia serta karena *Exemptio Non Adimpleti Contractus* dimana pihak ekspedisi tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya, yang terjadi karena pihak konsumen sendiri tidak melaksanakan perjanjian itu.
2. Tanggung jawab perusahaan layanan pengiriman dalam bekerja harus berdasarkan peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap pihak konsumen. Pertanggungjawaban hukum perusahaan layanan pengiriman atas hilangnya barang karena: a) bertanggung jawab barang yang hilang/dicuri dengan memberikan ganti

kerugian yang diderita oleh si pemilik barang; bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjanya (termasuk jika barang dihilangkan oleh pekerjanya).

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Buku

Abdulkadir Muhammad, (2010), *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Madja El-Muhtaj, (2007), *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group

Skripsi dan Jurnal

Yoga Aprilianda Pratama, (2020), *Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. J&T Pulau Bawean)*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Malang

Saharuddin Daming dan Tri Adi Wibowo, (2021), *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa pengangkutan Dalam Pengiriman Barang*, Jurnal, Universitas Ibnu Khaldun Bogor